



LE CENTRE D'EXCELLENCE
sur les systèmes ESEC

CENTRE OF EXCELLENCE
for CRVS Systems

Communication sur les systèmes ESEC dans les **situations d'urgence, de conflit et de fragilité**

par Violeta Cojocaru
et Irina Dincu

SOUTENIR LA
RÉSILIENCE DES
SYSTÈMES ESEC



SÉRIE DE DOCUMENTS
TECHNIQUES ESEC
NUMÉRO 5

Ce document a été rédigé par Violeta Cojocar, experte en communication pour le changement social et comportemental, et co-rédigé par Irina Dincu, spécialiste de programme principal au Centre d'excellence pour les systèmes d'enregistrement et de statistiques de l'état civil (ESEC). Les auteurs tiennent à remercier Dorina Andreev, chef de la communication pour le développement à l'UNICEF Niger, pour la révision technique et l'assistance dans la préparation de cette publication. Ce travail a été commandé par le Centre d'excellence pour les systèmes ESEC. Rédigé à l'origine en anglais, ce document est également publié en français par le Centre d'excellence. L'objectif est de rendre ce document largement accessible aux fins de discussion, de débat et d'utilisation par la communauté de pratique mondiale des systèmes ESEC.

Publié par le Centre d'excellence sur les systèmes d'enregistrement et de statistiques de l'état civil

Centre de recherches pour le développement international
CP 8500
Ottawa (Ontario) Canada
Courriel : esec@crdi.ca
www.systemesESEC.ca

© Centre de recherches pour le développement international, 2021

La recherche présentée dans cette publication a été réalisée avec l'aide financière et technique du Centre d'excellence sur les systèmes ESEC. Hébergée au Centre de recherches pour le développement international (CRDI), elle est financée conjointement par Affaires mondiales Canada et le CRDI. Les opinions qui y sont exprimées ne représentent pas nécessairement celles d'Affaires mondiales Canada, du CRDI ou du Conseil des gouverneurs de ce dernier.

À propos de la série de documents techniques ESEC

Les articles publiés dans cette série partagent les informations émergentes des projets soutenus par le Centre d'excellence sur les systèmes d'enregistrement et de statistiques de l'état civil (ESEC) hébergé au Centre de recherches pour le développement international (CRDI). Chaque article offre un aperçu de ce que nous apprenons à travers une gamme de thèmes liés au renforcement des systèmes ESEC. Les articles sont chacun écrits par différents auteurs et organisations, publiés au moins en anglais et en français, et mis à disposition gratuitement. L'objectif est de rendre ces résultats de recherche plus accessibles aux fins de discussion, de débat et d'utilisation par la communauté de pratique mondiale.

Articles de cette série

- **Disparités géographiques et de sexe de l'enregistrement des naissances, mariages et décès à l'état civil dans l'observatoire de population de Nouna, Burkina Faso.** Louis Niamba, 2020.
- **Facteurs de demande liés à l'enregistrement des naissances, des mariages et des décès : Revue de la littérature.** Sarah Castle, Elizabeth Ortiz et Philip Setel. 2020.
- **Les systèmes d'enregistrement et de statistiques de l'état civil (ESEC) à l'épreuve de la pandémie de COVID-19 : Une revue de littérature.** Louis Niamba, 2021.
- **Comblant le manque de données probantes sur les avantages économiques et sociaux des systèmes ESEC : Une revue systématique.** Rebeca Revenga Becedas, Carmen Sant Fruchtmann, Irina Dincu, Don de Savigny et Daniel Cobos Muñoz. 2021.

Thèmes de la série

POURQUOI
LES SYSTÈMES
ESEC SONT
IMPORTANT

SOUTENIR
L'ÉGALITÉ DES
GENRES

SURMONTER
LES OBSTACLES À
L'ENREGISTREMENT
DES FAITS D'ÉTAT
CIVIL

PROFITER DES
DONNÉES POUR LE
DÉVELOPPEMENT
INCLUSIF

SOUTENIR LA
RÉSILIENCE DES
SYSTÈMES ESEC

À propos de nous

Le **Centre d'excellence sur les systèmes ESEC** est un pôle de connaissances mondial. Nous collaborons avec des organisations et des experts afin de faciliter l'accès à l'information et à l'expertise, notamment aux normes, aux outils, aux données de recherche et aux bonnes pratiques. Hébergé au Centre de recherches pour le développement international (CRDI), nous sommes financés par Affaires mondiales Canada et le CRDI. Créée en 2015 en tant que bien public mondial dans le cadre du Mécanisme de financement mondial, le Centre d'excellence fait partie de l'investissement du gouvernement du Canada afin d'améliorer la santé reproductive, de la mère, du nouveau-né, de l'enfant et de l'adolescent et nutrition.



Affaires mondiales
Canada

Global Affairs
Canada



IDRC • CRDI

International Development Research Centre
Centre de recherches pour le développement international

Nous Soutenons le



MÉCANISME DE
FINANCEMENT
MONDIAL

Canada

Résumé

Dans les cas d'urgence, de conflit ou de fragilité, les obstacles à l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun sont exacerbés. Cette situation perturbe la prestation des services d'enregistrement des faits d'état civil, augmente les demandes de nouvelles informations, entrave les modes de communication habituels, diminue la confiance et accroît les rumeurs, la désinformation et la mésinformation. Elle creuse également les inégalités, y compris les préjugés sexistes. Une communication rapide, correcte et fiable sur l'enregistrement et les statistiques de l'état civil (ESEC) devient cruciale pour maintenir la demande, l'acceptation et l'utilisation des services. En outre, elle contribue à minimiser les coûts sociaux et économiques à un moment où les documents aident les gens à accéder aux principaux services sociaux et publics et à soutenir leurs droits de la personne fondamentaux.

Dans une situation de crise, la communication s'avère primordiale pour éviter des dommages et des risques supplémentaires. Dans de telles situations, il est crucial de pouvoir compter sur une communication sur les systèmes ESEC dirigée et coordonnée à l'échelle nationale. Cette communication doit

- ▮ s'appuyer sur des éléments probants concernant l'évolution des besoins, des problèmes et des perceptions de la communauté et de la population;
- ▮ entretenir la confiance;
- ▮ être ouverte et transparente;
- ▮ se fonder sur des mécanismes d'écoute sociale et de retour d'information;
- ▮ être centrée sur la communauté et participative;
- ▮ dissiper la mésinformation et la désinformation en lien à toute situation de crise;
- ▮ inclure tous les groupes vulnérables et marginalisés.

Essentielle pour minimiser l'impact de la perturbation, la préparation de la communication sur les systèmes ESEC s'appuie sur des recours et des alliances de communication prêtes à être déployés afin que les autorités responsables des systèmes ESEC reconnaissent et gèrent rapidement et efficacement tout risque de communication à l'égard de l'enregistrement des faits d'état civil. La mise en place de mécanismes de retour d'information permet aux systèmes ESEC d'instaurer la confiance avec les communautés, d'être plus réactifs aux besoins, d'assurer une plus grande responsabilité vis-à-vis de la population et, en fin de compte, de contribuer à une meilleure qualité des services.

Un mécanisme de retour d'information efficace peut empêcher l'accentuation des problèmes. En recueillant les commentaires et en y répondant, les systèmes ESEC peuvent établir une relation plus fructueuse et durable avec la population. L'écoute sociale représente le processus de surveillance et d'analyse des conversations et de collecte des réactions en ligne et hors ligne afin d'informer les activités stratégiques. Elle constitue un élément essentiel pour élaborer des stratégies de communication et de mobilisation et pour gérer les rumeurs. Les efforts de communication lancés dans les situations d'urgence, de conflit et de fragilité doivent aller au-delà des médias, du plaidoyer et de la sensibilisation du public pour répondre aux besoins de communication des familles et des communautés touchées.

Table des matières

Résumé	ii
Introduction	1
Coordonner la communication sur les systèmes ESEC dans les situations d'urgence	5
Préparation des communications sur les systèmes ESEC	5
Objectifs de la communication sur les systèmes ESEC dans un plan d'urgence	8
Engagement communautaire	9
Retour d'information	10
Écoute sociale	13
Rumeurs	14
<i>Écoute</i>	15
<i>Vérification</i>	16
<i>Mobilisation</i>	16
Quelques particularités de la communication dans les situations d'urgence et les milieux fragiles	18
Conclusion	21
Bibliographie	22
Annex 1: cadre pour la communication des systèmes esec dans les situations de conflit, d'urgence ou fragiles	24

Liste des figures

Figure 1 : Trois types de rumeurs.	15
Figure 2 : Exemple d'un journal de rumeurs.	16

List des tableaux

Tableau 1 : Six normes fondamentales d'engagement communautaire.	10
--	----

Introduction

Tous les gouvernements sont responsables de l'accès et de l'émission de documents d'état civil pour toutes les personnes. Cette responsabilité s'avère particulièrement difficile dans les situations d'urgence, de conflit et de fragilité. Dans la mesure du possible et selon leurs capacités, les gouvernements s'adaptent aux nouvelles situations; ils modifient les procédures et prennent des mesures spécifiques pour maintenir la couverture et l'offre des services d'enregistrement des faits d'état civil. Dans ces cas, une communication appropriée et opportune avec la population devient cruciale.

Même en temps de paix, l'enregistrement des faits d'état civil est confronté à de nombreux défis du côté de la demande, en particulier dans les pays à faible revenu. Il peut s'agir d'un manque chronique de connaissances et de sensibilisation à la nécessité et à l'importance de l'enregistrement des faits d'état civil, d'un manque d'intérêt pour l'enregistrement, d'un manque de confiance dans les prestataires de services, de la désautonomisation et de la discrimination des groupes marginalisés, des inégalités entre les sexes et d'une multitude de normes et de coutumes sociales. Ces facteurs créent parfois des barrières insurmontables pour la population, avec des obstacles supplémentaires pour les femmes.

L'augmentation de la couverture et de l'accès aux services d'enregistrement des faits d'état civil n'améliorera pas significativement les enregistrements efficaces et en temps opportun si

- ▮ les familles et les communautés ne perçoivent pas l'enregistrement comme étant une nécessité et ignorent ses avantages;
- ▮ les personnes n'ont ni la capacité ni l'efficacité nécessaire pour enregistrer les faits d'état civil;
- ▮ les personnes ne sont ni soutenues par leurs pairs ni par les personnes de référence;
- ▮ des normes sociales les empêchent de s'inscrire;
- ▮ les communautés n'ont ni la possibilité d'influer sur la prestation des services d'état civil, ni d'instaurer la confiance entre les utilisateurs et les prestataires de services.

Pour obtenir des résultats durables en matière d'acceptation, de demande et d'utilisation des services ESEC, il faut accorder une attention accrue aux approches modernes de changement social et comportemental et investir dans ce domaine, également appelé communication pour le développement par les Nations Unies.

« La communication pour le changement social et comportemental est un processus de communication interactive avec des individus, des institutions, des communautés et des sociétés dans le cadre d'un programme global de diffusion d'informations, de motivation, de résolution de problèmes et de planification » (Centre for Social and Behaviour Change Communication 2021).

La communication pour le développement (C4D) constitue une approche systématique, planifiée et fondée sur des données probantes visant à promouvoir des changements comportementaux et sociaux positifs et mesurables. Elle mobilise les communautés et les décideurs sur le plan local, national et régional dans un dialogue visant à promouvoir, développer et mettre en œuvre des politiques et des programmes qui améliorent la qualité de vie de tous. Elle utilise le dialogue et l'autonomisation comme outils pour mobiliser les populations, en particulier celles qui sont marginalisées ou les plus à risque. Enfin, la C4D vise à renforcer la capacité des communautés à identifier leurs propres besoins de développement, à évaluer les options et à prendre des mesures, ainsi qu'à évaluer l'impact de leurs actions afin de combler les lacunes restantes. (UNICEF)

Comme le recommande le Manuel sur l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et les systèmes de gestion de l'identité : Communication pour le développement, ciblant les praticiens de l'enregistrement et statistiques de l'état civil (ESEC) dans les pays à revenu faible et intermédiaire (DSNU 2019), une communication dédiée au programme de développement pour les systèmes ESEC nationaux permettrait d'augmenter les taux d'enregistrement des faits d'état civil parmi le public en général, et en particulier, parmi les groupes de population et dans les zones où l'on sait que les faits d'état civil sont largement sous-déclarés. Le programme viserait à motiver les gens à enregistrer rapidement ces événements et à accepter l'enregistrement des faits d'état civil comme une partie intégrante de leur vie, permettant ainsi de surmonter les barrières sociales, de mobiliser et de responsabiliser les populations, les communautés, les autorités responsables des systèmes ESEC, la société civile, les religieux et les leaders formels et informels à promouvoir activement l'enregistrement des faits d'état civil.

Lorsqu'un pays ou certaines de ses régions sont touchés par une situation d'urgence (Civil Contingencies Secretariat 2004),¹ un conflit (Banque mondiale 2021),² ou se trouvent dans une situation de fragilité (Relief International 2021),³ une communication rapide, appropriée et fiable sur les services ESEC devient cruciale pour maintenir la demande, l'acceptation et l'utilisation des services et minimiser les coûts sociaux et économiques. Les pandémies, les sécheresses, les tremblements de terre, les vagues de chaleur extrême, les tsunamis, les inondations, les ouragans et les attaques terroristes figurent parmi les urgences fréquentes.

1 Une situation qui représente une menace immédiate pour la vie, la santé, les biens ou l'environnement d'une population. Voir : Conseil du gouvernement britannique sur la définition d'une urgence. Civil Contingencies Secretariat. 2004.

2 Pays touchés par un conflit violent, identifiés sur la base d'un nombre minimal de décès liés au conflit par rapport à la population. Cette catégorie comprend deux sous-catégories basées sur l'intensité de la violence : les pays en conflit d'intensité élevée et les pays en conflit d'intensité moyenne. Voir : Classification révisée des situations de fragilité et de conflit pour la mobilisation du Groupe de la Banque mondiale.

3 Les contextes fragiles sont définis par les défis qui se chevauchent et qui sont interconnectés auxquels sont confrontées les personnes. Multidimensionnelle, la fragilité provient de la convergence de multiples défis, chacun apportant son lot de risques. L'accumulation de ces risques peut engendrer un effondrement des services. Voir : Relief International.

Dans une situation d'urgence ou de fragilité, les obstacles à l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun sont davantage exacerbés. Les situations de crise peuvent entraîner les éléments suivants :

- ▮ Des changements ou des perturbations dans les modes habituels de prestation des services d'enregistrement des faits d'état civil, nécessitant la communication de nouvelles informations à la population. Par exemple, en cas d'épidémie ou de conflit actif, il peut être difficile de se rendre au bureau de l'état civil, ou les heures de travail et les procédures peuvent être modifiées.
- ▮ Des perturbations des modes de communication habituels, qui nécessitent de trouver de nouvelles approches, de nouveaux canaux et de nouvelles sources. Par exemple, les stations de radio locales peuvent être détruites et les rassemblements interdits.
- ▮ Une baisse du niveau de confiance, obligeant à des efforts particuliers pour accroître la crédibilité des services ESEC. Dans les contextes fragiles et affectés par des conflits, la méfiance à l'égard des autorités peut se répercuter sur tous les services gouvernementaux, ou l'enregistrement des faits d'état civil peut être considéré comme un outil de recrutement.
- ▮ De nouvelles sources d'information, qui doivent être comprises et valorisées. Alors que certaines d'entre elles peuvent émaner de la montée en puissance de nouveaux centres de pouvoir et influenceurs, d'autres peuvent provenir de la résilience de la population qui cherche des solutions alternatives.
- ▮ Les rumeurs, la désinformation et la désinformation inhérentes aux crises peuvent nuire à l'image et à la confiance du public dans les services, mais aussi créer des dangers pour la vie et la sécurité de la population. Ils nécessitent donc une gestion rapide et efficace.
- ▮ L'aggravation des inégalités peut accroître la stigmatisation et la discrimination, éloignant encore davantage les groupes vulnérables des services ESEC, d'où la nécessité de prendre des mesures particulières.
- ▮ L'augmentation des préjugés sexistes rend l'accès aux services d'enregistrement encore plus difficile pour les femmes, les privant de l'importante protection que constituent les documents d'identité.
- ▮ Parfois, un manque d'accès physique aux groupes de population, ou même des restrictions de mouvement, obligent à réinventer les approches de communication et à s'adapter à la situation.

L'importance des documents d'identité légaux en période de catastrophe ne peut être sous-estimée. Ces documents aident les personnes à accéder aux services sociaux et publics clés et appuient les droits fondamentaux de la personne. Entre autres, l'enregistrement en temps opportun des faits d'état civil et la possession de documents d'identité en cas d'urgence pourraient aider à :

- ▮ éviter le risque de séparer les enfants de leur famille;
- ▮ protéger contre l'exploitation sexuelle, la traite, le recrutement dans des groupes armés et le travail dangereux;
- ▮ accéder à l'approvisionnement de secours;
- ▮ accéder aux aides et installations publiques et privées, comme la santé, l'éducation, les services financiers (compte bancaire, crédit), le vote, l'obtention d'un emploi légal, les programmes d'attribution de terres ou les mécanismes de restitution de biens;

- ▮ permettre la liberté de mouvement;
- ▮ suivre les grands événements de la vie (mariage, décès) afin de permettre notamment la revendication au logement, à la terre, à la succession foncière.

De nombreux efforts de communication déployés dans les situations d'urgence ont tendance à se concentrer sur le plaidoyer des médias et l'information du public; ils sont conçus pour sensibiliser le public et collecter des fonds. Bien que cette dimension soit essentielle, elle ne représente qu'un des nombreux éléments à intégrer dans la planification de la communication d'urgence. Une stratégie et un plan de communication holistiques pour les contextes humanitaires doivent également répondre aux besoins de communication des familles touchées par le biais de composantes interactives de changement de comportement, de mobilisation sociale et de mécanismes de retour d'information adéquats.

L'urgence de l'action, les délais courts et l'absence de systèmes solides en raison des perturbations en période de crise rendent la mise en œuvre des plans de communication sur les systèmes ESEC particulièrement difficile en cas d'urgence.

Dans une situation de crise, la communication revêt également un caractère important pour protéger la crédibilité et l'image des services, garantir leur demande et leur utilisation, et éviter des dommages et des risques supplémentaires. Par conséquent, la communication en temps de crise se doit (UNICEF 2020a) :

- ▮ **d'être dirigée et coordonnée sur le plan national** par le gouvernement, soutenu par les agences et la société civile;
- ▮ **d'obtenir des données** sur l'évolution des besoins, des problèmes, des perceptions et des canaux de communication de la communauté ou de la population;
- ▮ **d'être conçue pour susciter la confiance**, ouverte et transparente, avec des mécanismes de retour d'information en place comme élément principal;
- ▮ **d'être centrée sur la communauté et participative**, s'appuyant sur les connaissances et les capacités locales, permettant des actions dirigées par la communauté et soutenant les mécanismes d'adaptation personnels;
- ▮ **de dissiper les mésinformations et la désinformation**, qui sont inhérentes à toute situation de crise;
- ▮ **d'intégrer** tous les groupes vulnérables et marginalisés.

La communication sur les systèmes ESEC en situation d'urgence comporte plusieurs phases qui nécessiteront des actions spécifiques :

- ▮ **Préparation** : Initié idéalement avant toute urgence, le plan de communication d'urgence est régulièrement mis à jour. À défaut, il est impératif de se préparer lorsqu'une urgence pourrait survenir ou qu'une zone qui accumule des risques multiples pourrait entrer dans un état de fragilité. Au cours de cette phase, il est également important de favoriser alliances et partenariats et de développer un consensus et une coordination pour les situations d'urgence.
- ▮ **Communication pendant la phase initiale** : Il est important d'établir une crédibilité dès le départ, de communiquer simplement sur les changements de procédures et d'accès aux services, et de recommander de nouvelles actions ou pratiques.

- **Maintenance** : Au fur et à mesure que l'urgence se poursuit, les services ESEC et les bureaux de communication peuvent ajouter des actions pour commencer à recueillir et à analyser les commentaires afin d'améliorer les services, de traiter les rumeurs, de faire participer les communautés et de fournir davantage d'informations de base à la population.
- **Communication pendant le retour à la normale et l'après-crise** : Il est important d'expliquer la transition vers les services d'après-crise ainsi que leur fonctionnement. Il est également essentiel de tirer les enseignements de cette expérience afin d'améliorer la préparation aux situations d'urgence.

Coordonner la communication sur les systèmes ESEC dans les situations d'urgence

Dans les situations d'urgence et de fragilité, les bureaux de communication sur les systèmes ESEC auront de nouvelles fonctions pour coordonner la préparation, effectuer des évaluations rapides de la situation, examiner et approuver la communication dans les plans d'urgence, mobiliser des ressources supplémentaires et coordonner leur utilisation, mettre en œuvre et coordonner les mécanismes de retour d'information, et gérer les rumeurs (DSNU 2019). Ils devront aussi coordonner une évaluation de la communication post-crise.

De même, la coordination multisectorielle sur la communication sur les systèmes ESEC assumera des responsabilités supplémentaires (DSNU 2019). Il s'agit notamment de fixer des buts et des objectifs communs pour le programme de communication en situation d'urgence, d'approuver et de partager la responsabilité de la mise en œuvre de la communication nationale du plan d'urgence, de coordonner la répartition des tâches entre les partenaires, de partager les budgets, d'organiser et de coordonner des visites conjointes sur le terrain et de contrôler les actions.

Préparation des communications sur les systèmes ESEC

Lorsqu'une urgence survient, le besoin de communiquer est immédiat. Par conséquent, la planification de la communication sur les systèmes ESEC représente une composante importante du programme de préparation. Un plan d'urgence est créé pour faire face à une urgence, ou à quelque chose qui pourrait éventuellement se produire et causer des problèmes à l'avenir (Cambridge Dictionary).

Un plan de communication sur les systèmes ESEC décrit les mesures à prendre dès qu'un incident se produit et définit la stratégie à suivre si l'événement se poursuit sur plusieurs jours, semaines ou mois. Il dresse la liste des membres de l'équipe de communication et de ses différents rôles, des services à privilégier et des principales lignes de communication que les parties prenantes doivent mettre en place avant, pendant et après une situation d'urgence afin de garantir le maintien de la demande d'enregistrement des faits d'état civil. Les plans de communication sur les systèmes ESEC pour les situations d'urgence, de conflit et de fragilité précisent les approches à adopter, les informations communiquées et la façon de les partager, les médias à utiliser, les personnes et les ressources sur lesquelles on peut compter et les individus qui auront le plus besoin de l'information. Ils comprennent aussi la planification des rétroactions et des responsabilités envers la population touchée, ainsi que la gestion des rumeurs et des risques.

De facture évolutive, les plans de communication d'urgence doivent être mis à jour chaque année, ou en cas de changement majeur de l'environnement opérationnel. Ainsi, une organisation peut réagir rapidement à une crise émergente, sur la base de plans coordonnés et validés, en disposant de toutes les ressources identifiées ou déjà en place.

Il est primordial que les plans de communication sur les systèmes ESEC et de gestion de l'information concordent avec les plans de gestion des catastrophes réalisés par les autorités nationales.

La préparation à la communication comprend l'ensemble des analyses, des actions et des dispositions de renforcement des capacités à entreprendre depuis la direction nationale jusqu'au niveau des bureaux d'enregistrement locaux pour offrir une réponse efficace à une éventuelle crise. La préparation aux catastrophes est définie par les Nations Unies comme impliquant « la prévision et la prise de mesures de précaution avant une menace imminente lorsque des avertissements sont possibles » (Kent 1994).

Les objectifs de la préparation à la communication sur les systèmes ESEC sont les suivants :

- ▮ Anticiper et minimiser les effets de la perturbation de l'enregistrement en temps opportun des naissances, des mariages, des divorces et des décès;
- ▮ Mettre en place des recours et des alliances en matière de communication, prêts à être déployés rapidement et permettant de maîtriser les perturbations dans l'utilisation des services dans un délai opportun;
- ▮ Gérer les risques de communication en permettant aux autorités responsables des systèmes ESEC de reconnaître et de gérer rapidement et efficacement tout risque de communication pour l'enregistrement des faits d'état civil.

Les actions de préparation à la communication comprennent :

- ▮ **Réalisation d'une évaluation rapide ou d'une autre recherche** pour définir les risques d'interruption de l'enregistrement des faits d'état civil, identifier les populations et les zones à risque, et reconnaître les besoins d'information et de communication liés aux services ESEC. La planification de la communication nécessite une bonne compréhension du contexte social, notamment des normes sociales et culturelles et des facteurs comportementaux, de l'environnement et des besoins en information de la population et du personnel responsable des systèmes ESEC.

Dans les contextes humanitaires, le besoin urgent de mettre en œuvre des plans pour sauver des vies est prioritaire sur les processus de recherche standard. Il est recommandé aux gouvernements et à leurs partenaires du développement d'utiliser les outils et les ressources mis à la disposition des praticiens de la communication pour le développement (C4D) afin de soutenir les évaluations rapides, la recherche et le suivi qui peuvent éclairer rapidement les décisions relatives aux programmes. De plus en plus, les technologies numériques permettent également une collecte rapide des données, notamment les outils en ligne et les SMS (Berman *et al.*, 2017).

Les sciences sociales dans l'action humanitaire : A Communication for Development Platform (SSHAP 2021), lancé en 2017, établit des réseaux de spécialistes des sciences sociales ayant une expertise régionale et thématique afin de fournir rapidement des éclairages, des analyses et des conseils. Conçue pour servir les différentes agences de développement en fonction de leurs besoins et des services demandés, la plateforme est disponible sous des formes accessibles afin de garantir une meilleure conception et mise en œuvre des dimensions sociales et de communication des interventions d'urgence. Elle comprend des résumés et des liens vers des publications clés sur les interventions de communication pour la réponse humanitaire.

L'évaluation rapide est plus efficace lorsqu'elle est intégrée à l'analyse et à la gestion des risques; elle doit être incorporée dans la planification de la préparation et dans tous les aspects de la réponse à une catastrophe. La confiance constitue la clé d'une communication réussie en cas d'urgence. Certains groupes communautaires peuvent faire confiance à des personnes différentes. Une évaluation rapide peut aider à répertorier les sources et les voies de communication les plus fiables.

- **Mise en correspondance des partenaires existants et potentiels dans les zones à risque** et définition des rôles et responsabilités de chacun. Il s'agit notamment des secteurs et des organisations qui ont une portée, des plateformes ou des réseaux dans les zones potentiellement touchées ou fragiles. Il est important de se rappeler que certains partenaires dans des contextes d'urgence ou fragiles peuvent différer de ceux d'un environnement de développement pacifique.
- **Mise en correspondance des réseaux de communication avec une portée communautaire.** Ceci comprend les animateurs communautaires, les dirigeants locaux, les associations de femmes et de jeunes, les plateformes et les réseaux d'engagement communautaire.
- **Mise en correspondance des médias,** y compris les médias en ligne dans les zones à risque. Lorsqu'une crise survient, les médias remplissent une fonction sociale en fournissant une couverture rapide et de première main de la situation. Une alliance avec les médias et les professionnels des médias permet de les impliquer plus facilement en cas de catastrophe ou d'urgence. En établissant et en développant des relations avec les médias avant une urgence ou une catastrophe, vous connaîtrez également en quoi consistent leurs demandes d'informations, notamment la façon de l'obtenir.
- **Accords de partenariat,** à utiliser en cas d'urgence et conformément au plan d'urgence. Ils concernent la communication interpersonnelle, la communication avec les médias, la mobilisation des jeunes et de la communauté, le renforcement des capacités, l'engagement de la communauté et les mécanismes de retour d'information.
- **Établissement et validation des procédures pour les informations et les matériaux.** Ils comprennent la validation et la distribution des informations, ainsi que l'approbation et le partage des supports de communication avec les partenaires. La gestion de l'information devient essentielle en cas d'urgence; les procédures doivent être conformes aux plans nationaux de gestion des urgences.
- **Mise en place des procédures de suivi** de l'information relative aux zones et aux populations à risque. Outre les informations fournies par le personnel de terrain, le bureau pourrait s'abonner à des services Internet offrant des recherches et des rapports quotidiens sur les nouvelles publiées au sujet de l'urgence par courriel.

- **Renforcement des capacités de groupes particuliers en matière de communication dans les situations d'urgence**, de gestion des rumeurs et de compétences connexes. Il peut s'agir de porte-parole des services ESEC, de points focaux dans les différentes régions, de mobilisateurs sociaux, de représentants de réseaux communautaires, de professionnels des médias, etc.
- **Établissement de protocoles prêts à être activés** pour les différents partenaires et acteurs, en cas d'urgence.

Objectifs de la communication sur les systèmes ESEC dans un plan d'urgence

À l'instar des autres plans de communication pour le développement, un plan de communication sur les systèmes ESEC pour les situations d'urgence, de conflit ou de fragilité comportera des objectifs de changement social et comportemental, de mobilisation sociale et de plaidoyer formulés autour des actions suivantes :

- Fournir à la population (y compris les femmes et les jeunes) l'accès à des informations sur les changements dans la prestation des services ESEC qui sont :
 - correctes et saines;
 - élaborés conformément aux lois et réglementations nationales;
 - adaptées (âge, niveau d'éducation, langue);
 - distribuées par divers canaux (hors ligne et en ligne, plateformes mobiles, pairs et personnes de référence de confiance dans la communauté).
- Soutenir les communautés à se mobiliser et à s'approprier des actions efficaces pour améliorer l'enregistrement des faits d'état civil et démontrer un changement positif vers l'enregistrement universel.
- Mobiliser les principaux gardiens des normes sociales et culturelles comme alliés des services d'enregistrement des faits d'état civil, en influant positivement sur les pratiques d'enregistrement de la population et en les encourageant.
- Créer une opinion publique positive et un soutien social en faveur de l'enregistrement des faits d'état civil, et atténuer les stigmates et la discrimination potentiels afin de s'assurer que les populations - en particulier les groupes marginalisés, les jeunes et les femmes - se sentent encouragées et soutenues par leurs pairs et la société en général.

En outre, le plan de communication nécessitera des objectifs supplémentaires pour l'écoute sociale, les mécanismes de retour d'information et la gestion des rumeurs. Cette dimension comprend une écoute sociale active et un accès à la population des mécanismes de retour d'information sur la qualité des services et les besoins. Le gouvernement, les services et les partenaires examinent et utilisent ces informations pour concevoir et ajuster la prestation des services d'enregistrement des faits d'état civil, et pour identifier et gérer efficacement les rumeurs et la désinformation.

Un cadre pour la communication dans les situations d'urgence, de conflit et de fragilité est présenté à l'annexe 1. Il s'agit d'un gabarit, qui offre des conseils sur la façon dont les résultats attendus, les activités et les indicateurs peuvent être organisés par types de communication pour le domaine de développement stratégique de l'intervention. Ces domaines comprennent la coordination, la préparation, la communication pour le changement de comportement, le changement social et l'engagement communautaire, la mobilisation sociale, le plaidoyer, les mécanismes de retour d'information et la gestion des rumeurs, la recherche, le suivi et l'évaluation, et le renforcement des capacités. Le cadre fournit des exemples d'activités qui peuvent être sélectionnées et adaptées en fonction des besoins locaux, ainsi qu'une série d'indicateurs, tant en termes des résultats comportementaux que du processus de communication.

Engagement communautaire

L'engagement communautaire constitue une composante essentielle d'une communication sur les systèmes ESEC pour le programme de développement. Il s'agit d'une action fondamentale pour travailler avec les groupes d'opinion et les leaders traditionnels, communautaires, de la société civile et du gouvernement. Elle accorde également un rôle accru à la collectivité ou au groupe dans la résolution des problèmes qui affectent leur vie. L'engagement communautaire renforce les groupes et les réseaux sociaux, s'appuie sur les forces et les capacités locales et améliore la participation, l'appropriation, l'adaptation et la communication sur le plan local. Grâce aux principes et stratégies d'engagement communautaire, toutes les parties prenantes ont accès aux processus d'évaluation, d'analyse, de planification, de direction, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des actions, de programmes et de politiques qui favoriseront la survie, le développement, la protection et la participation (UNICEF 2020b).

Impliquées par les systèmes ESEC, les communautés pourraient devenir des détenteurs significatifs d'informations et de connaissances sur les services d'enregistrement des faits d'état civil. À ce titre, ils peuvent :

- ▮ maintenir une communication bidirectionnelle;
- ▮ revendiquer leurs droits à l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun;
- ▮ jouer un rôle de premier plan dans les délibérations, la prise de décision, la conception, la mise en œuvre et la mesure des actions de communication sur les systèmes ESEC.

L'engagement communautaire s'avère essentiel pour éliminer les discriminations et les inégalités en fonction du sexe, des capacités, de l'âge, de la foi, de la race, des aptitudes et de l'origine ethnique, et pour changer les perceptions et les normes sociales. Les communautés peuvent mettre en place des mécanismes pour faire part de leurs préoccupations concernant les services ESEC et fournir un retour d'information continu sur leur qualité, leur disponibilité, leur accessibilité et leur acceptabilité. Elles peuvent également enrichir la recherche sociale et la rendre pertinente en participant dans la conception et la mise en œuvre de la recherche, et en approfondissant les conclusions et les recommandations.

Les différentes organisations et parties prenantes avaient leur propre interprétation de l'engagement communautaire et, souvent, ne parvenaient pas à mobiliser et à responsabiliser les communautés de manière significative. À ce titre, les Normes minimales de qualité et indicateurs pour l'engagement communautaire (UNICEF 2019), élaborées en 2019 dans le

cadre d'un processus de consultation interinstitutions dirigé par l'UNICEF, ont mobilisé un grand nombre d'experts et de praticiens du monde entier, et ont marqué une étape importante dans la mise en place d'un environnement favorable à une pratique solide de l'engagement communautaire (tableau 1).

Tableau 1 : Six normes fondamentales d'engagement communautaire.

Normes fondamentales d'engagement communautaire	
Participation	Les communautés évaluent leurs propres besoins et participent à l'analyse, la planification, la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la gouvernance, du développement et des initiatives humanitaires. Les opinions et les besoins de la communauté sont dûment pris en compte dans tous les aspects de la politique, de la planification, de la recherche et de la pratique.
Autonomisation et appropriation	Les communautés ont la possibilité de s'approprier les processus d'engagement communautaire et se sentent habilitées par ceux-ci. L'autonomisation résulte d'un processus et d'un engagement communautaire et d'une pratique participative.
Inclusion	Les membres et les groupes de la communauté qui sont sous-représentés, défavorisés, vulnérables et marginalisés sont identifiés, soutenus et assurés d'un rôle et d'une voix dans tous les aspects de l'engagement communautaire. Les considérations de sécurité doivent être examinées lors de la mise en œuvre de cette norme.
Communication bidirectionnelle	Les communautés donnent et reçoivent des informations claires, appropriées et précises par le biais de voies de communication bidirectionnelles sur une base régulière et prévisible afin de garantir l'accès à l'information et la participation.
Adaptabilité et localisation	Les approches d'engagement communautaire sont développées sur une base locale. Elles doivent être flexibles et adaptées aux besoins, aux conditions et aux préoccupations des populations locales.
Renforcement des capacités locales	L'engagement communautaire doit s'appuyer sur les compétences et les ressources existantes des communautés et des groupes et organisations locales qui les servent.

Source : Normes minimales de qualité et indicateurs pour l'engagement communautaire. UNICEF, 2020.

Le document fournit également des normes pour soutenir la mise en œuvre, la coordination, l'intégration et la mobilisation des ressources pour l'engagement communautaire.

Retour d'information

Le retour d'information s'entend d'une information partagée par les communautés et les populations avec les organisations ou institutions qui fournissent des services ESEC. Il peut s'agir de questions sur les services, de suggestions d'amélioration, de plaintes et d'attentes. Il peut également donner un aperçu des rumeurs et des idées fausses qui circulent sur le plan communautaire. Positive, négative ou neutre, chaque rétroaction s'avère importante pour améliorer les services ESEC.

La mise en place d'un mécanisme de retour d'information hors ligne constitue l'un des piliers essentiels des communications d'urgence qui peut aider les systèmes ESEC à instaurer la confiance avec les communautés, à être plus réactifs aux besoins, à devenir plus responsables vis-à-vis de la population et, en fin de compte, à contribuer à une meilleure qualité des services. Un mécanisme de retour d'information efficace peut empêcher l'accentuation des problèmes. En recueillant les commentaires et en y répondant, les systèmes ESEC peuvent établir une relation plus fructueuse et durable avec la population.

Un mécanisme de retour d'information ne représente pas seulement un moyen de traiter les plaintes. Il remplit divers objectifs, tels que :

- l'instauration d'un climat de confiance;
- la génération d'informations pour la planification;
- le renforcement de l'engagement communautaire;
- l'amélioration de la communication;
- la garantie de la responsabilité envers les populations touchées.

Pour ce faire, l'institution ou la coopération multipartenaire qui met en œuvre un mécanisme de retour d'information doit disposer d'un système d'enregistrement des plaintes, d'une délégation et de procédures claires afin que le personnel traite le retour d'information, et d'un mécanisme clair de recours et d'action. Un mécanisme de retour d'information doit ainsi remplir les trois objectifs principaux suivants :

- **Permettre les plaintes et le retour d'information.** Des dispositions doivent permettre aux personnes de déposer des plaintes et de donner leur avis. Ces dispositions ou méthodes doivent être axées sur les personnes, visibles et reconnaissables, et accessibles à tous.
- **Répondre aux plaintes et au retour d'information.** Toutes les plaintes et tous les retours d'information doivent faire l'objet d'une réponse rapide et être traités de manière objective, équitable et confidentielle. Des mesures d'intervention seront menées, lesquelles seront analysées et revues par un système.
- **Assurer la responsabilité et l'apprentissage.** Les plaintes et les retours d'information sont utilisés pour stimuler l'amélioration des systèmes ESEC.

Questions proposées à la population lors de la collecte de retours d'information sur les services ESEC

- *Quelles sont leurs préoccupations concernant l'enregistrement/les services ESEC?*
 - *Comment les services ESEC répondent-ils à leurs besoins?*
 - *Avez-vous des questions sans réponse sur les services ESEC?*
 - *Quelles sont les informations qui ne sont pas claires pour vous (mésinformations, préoccupations et rumeurs)?*
 - *Pourquoi n'utilisez-vous pas les services?*
 - *Que doit faire le système ESEC pour s'adapter à leurs besoins?*
-

La liste suivante présente les principales étapes recommandées à suivre pour mettre en place un mécanisme de retour d'information (Fluck 2019) :

- Obtenir un engagement organisationnel;
- Consulter la population ou la communauté sur l'approche à privilégier;
- Concevoir les lignes directrices du mécanisme de rétroaction et convenir des rôles et des responsabilités;

- Mettre en place le mécanisme de rétroaction communautaire et former le personnel;
- Informer la communauté sur la manière de présenter la rétroaction ou les plaintes et sur ce à quoi il faut s'attendre;
- Accuser réception de la plainte ou de la rétroaction;
- Saisir les renseignements dans la base de données;
- Mener une enquête et résoudre de manière formelle ou informelle;
- Répondre;
- Faire un rapport à la communauté sur les mesures prises;
- Enregistrer les réponses, apporter des changements et communiquer les enseignements.

Parmi les canaux possibles pour recevoir ou collecter des informations en retour, citons les suivants :

- Réunions communautaires;
- Rencontres avec les dirigeants communautaires;
- Interactions en face à face entre les représentants des réseaux communautaires et des organismes communautaires, les travailleurs de première ligne responsables des systèmes ESEC, les registraires et autres;
- Partenaires qui ont la confiance des communautés et des groupes à risque;
- Programmes interactifs de radio communautaire et émissions de tribunes téléphoniques;
- Médias sociaux;
- Plateformes SMS;
- Lignes d'assistance téléphonique;
- Lignes téléphoniques ou textuelles dédiées;
- Rencontres de représentants responsables des systèmes ESEC avec la population;
- Bureaux de questions.

L'analyse du retour d'information se fait le plus souvent dans un format de base de données simple (Excel), avec un tableau de bord intégré. Les données sont répertoriées entre rumeur, question, plainte, etc. Elles sont également organisées par catégorie thématique (enregistrement des naissances, des décès, et autres), et mettent en évidence les tendances selon notamment les régions, l'âge et le sexe.

Vous pouvez répondre aux commentaires

- à la communauté (au moyen d'une affiche, d'une réunion communautaire, d'un tableau d'affichage, d'une radio communautaire ou lors d'une réunion communautaire);
- dans certains cas spécifiques – directement à la personne qui se plaint ou qui fournit des informations en retour;
- publiquement – dans les médias ou les réunions publiques;
- par l'action – en effectuant immédiatement des changements évidents pour répondre au retour d'information.

Dans tous les cas, les réponses doivent être exploitables et concrètes. Si vous ne pouvez pas répondre à certaines questions, vous devez être transparent et informer la communauté que vous avez tenté en vain de résoudre le problème. La base de données de retour d'information doit être partagée avec tous les services et parties prenantes concernés, afin qu'elle soit coordonnée et harmonisée (Fluck 2019).

Écoute sociale

L'écoute sociale représente le processus qui consiste à surveiller et à analyser les conversations en ligne et hors ligne pour informer les activités stratégiques.

Avec l'explosion des médias sociaux, l'écoute sociale est devenue une composante importante de la communication sociale. À l'origine, l'écoute sociale consistait à surveiller les conversations et les interactions numériques à des fins marketing et commerciales. Toutefois, elle a évolué au cours des travaux de développement, devenant étroitement liée aux mécanismes de retour d'information et combinant l'écoute sociale en ligne et hors ligne.

Dans les situations d'urgence, de conflit et de fragilité, l'écoute sociale devient une composante essentielle des stratégies de communication et de mobilisation.

Exemple : Écoute sociale sur la COVID en Afrique orientale et australe

(Comores, Kenya, Madagascar, Malawi et Zambie)

Le groupe de travail interagences sur la communication des risques et l'engagement communautaire à l'égard de la COVID-19 a mis en place un mécanisme d'écoute sociale. Il code, analyse et triangule les données socio-comportementales qualitatives afin d'éclairer la réponse à la pandémie et de s'assurer que la communication pour le changement social et comportemental en lien avec la COVID-19 et la programmation répondent aux préoccupations et besoins exprimés par les communautés.

Les données sociales sont recueillies au moyen de différentes voies de communication : émissions radio interactives, lignes d'assistance téléphonique, service de messages courts (SMS), mobilisation sociale en face à face, réunions communautaires, médias sociaux et robots conversationnels

L'écoute sociale cerne les questions, les demandes, les préoccupations, les plaintes et les suggestions communiquées par les communautés. Elle peut aider à reconnaître les rumeurs, la mésinformation et la désinformation.

Les données issues de l'écoute sociale sont triangulées avec d'autres sources d'informations comme les données de recherche primaire.

Source : UNICEF 2021.

Rumeurs

Une rumeur s'entend d'une information non vérifiée qui se propage rapidement au sein d'un groupe ou d'une population. Elle peut être vraie, fausse ou entre les deux. Les rumeurs représentent des réponses naturelles à des temps incertains ou menaçants (Bugge 2017).

Les motivations qui poussent à répandre des rumeurs varient d'une personne à l'autre, qu'il s'agisse de partager des informations utiles ou divertissantes ou d'essayer de se sentir concerné par des questions qui les touchent, ou encore de développer des relations en utilisant l'information comme monnaie d'échange, en trompant ou en décevant pour des raisons économiques ou politiques. À l'exception de la désinformation, les gens partagent généralement les rumeurs parce qu'ils croient à leur teneur en partie ou en totalité.

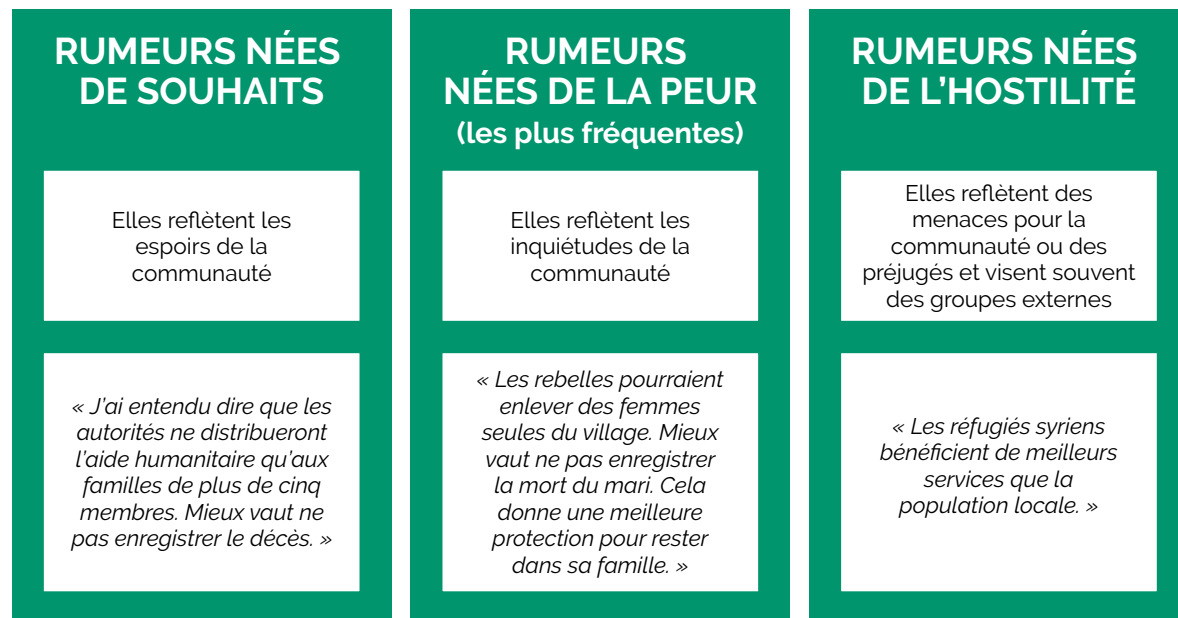
Sous pression ou en cas de crise, lorsque les réseaux sociaux et les sources d'information habituelles sont perturbés, les gens peuvent modifier leur façon d'évaluer l'exactitude des informations et perdre leur esprit critique.

Dans les situations d'urgence ou fragiles, il est important d'accorder de l'importance aux rumeurs, car elles peuvent :

- ▮ fournir un retour d'information honnête sur votre prestation de services ou le miner;
- ▮ menacer des vies et créer des souffrances pour les personnes et les prestataires de services;
- ▮ aider à mieux comprendre les personnes dans les communautés touchées, mettant ainsi en place une réponse plus localisée et centrée sur les personnes;
- ▮ servir d'alerte précoce en cas de violence ou de comportement à risque, afin que des mesures puissent être prises rapidement;
- ▮ offrir la possibilité d'améliorer l'engagement communautaire et, par ricochet, la participation, ainsi que de fournir des réponses véritablement localisées (Bugge 2017).

Les états et les agences de développement ou d'aide humanitaire ont la responsabilité d'écouter les communautés, y compris les rumeurs. Elle représente un élément fondamental de la norme humanitaire de base et des engagements du Comité permanent interagences sur la responsabilité envers les populations affectées. Une participation significative, inscrite dans le « Grand Bargain » du Sommet humanitaire mondial, commence par une meilleure écoute et une meilleure compréhension des communautés affectées de la part les organisations (Bugge 2017).

Figure 1 : Trois types de rumeurs.⁴



La gestion des rumeurs se fait en trois étapes : écouter, vérifier et se mobiliser.

Écoute

Écouter ne se limite pas à entendre simplement ce qui se dit. Les gens peuvent être réticents à partager des rumeurs qu'ils ont entendues avec des personnes en qui ils n'ont pas confiance. Pour écouter efficacement les rumeurs, les organisations doivent s'appuyer sur les relations existantes et de confiance sur le plan communautaire (société civile, médias locaux, groupes communautaires, enseignants et autres), s'assurer que l'écoute s'effectue dans la langue la plus utilisée par la communauté, et avoir des conversations ouvertes et non structurées avec la communauté.

L'écoute peut être pratiquée à l'aide d'une multitude de canaux, souvent identiques à ceux utilisés pour la collecte de commentaires. Cependant, identifier les rumeurs n'est pas aussi simple que de demander aux gens s'ils ont entendu des rumeurs. En pensant qu'une rumeur est vraie, les gens ne vont pas la considérer comme telle, ou hésiter à en discuter avec vous. Il peut être nécessaire de former les personnes qui écoutent les rumeurs et de s'assurer qu'elles connaissent le type d'information recherché et les raisons afin de pouvoir l'expliquer à la communauté. Une plateforme telle qu'une ligne d'assistance gratuite, un site Web, une page de médias sociaux ou une adresse électronique, où le public peut écrire ou appeler pour faire part de rumeurs afin d'obtenir des éclaircissements ou des rapports, pourrait être très utile.

4 D'après G. W. Allport et L. J. Postman, Department of Psychology, Harvard University, Cambridge: The Basic Psychology of Rumor. romolocapauano.com/wp-content/uploads/2018/08/AllportPostmanThe-BasicRumorOfPsychology.pdf

Figure 2 : Exemple d'un journal de rumeurs.

Description de la rumeur	Source/voie de communication	Date	Lieu	Conséquences potentielles	Cote de risque	État de la vérification	Activités d'intervention	Suivi des résultats	Responsable

Questions pour évaluer les conséquences potentielles d'une rumeur :

- ▮ Pourrait-elle causer du tort?
- ▮ Pourrait-elle empêcher les gens d'accéder aux services?
- ▮ Pourrait-elle provoquer un conflit?
- ▮ Pourrait-elle entraîner des comportements à risque?
- ▮ Pourrait-elle mettre certains groupes en danger?
- ▮ Pourrait-elle mettre en danger votre personnel, vos partenaires ou la communauté?
- ▮ Pourrait-elle présenter un risque important pour la réputation?

Vérification

La vérification implique la découverte des faits qui se cachent derrière la rumeur :

- ▮ Relever les sources d'information fiables : sources écrites telles que lois, règles, politiques, fiches d'information, ou bien personnes ayant une expérience de première main ou une connaissance approfondie du sujet;
- ▮ Vérifier les faits avec des sources;
- ▮ Trianguler ces faits en vérifiant auprès de plusieurs sources et en s'assurant qu'elles sont fiables et indépendantes les unes des autres;
- ▮ Découvrir pourquoi elle a vu le jour;
- ▮ Comprendre les questions et les préoccupations mises en évidence par la rumeur.

Comprendre ce qui a déclenché une rumeur, si possible, donne la possibilité de s'attaquer aux causes profondes. Par exemple, il peut s'agir de quelque chose qui n'a pas été fait ou expliqué correctement à la population concernant les services et procédures relatives aux systèmes ESEC et qui doit être réglé. Si une rumeur est propagée par un groupe d'individus influents, un travail de sensibilisation particulier devra être effectué directement auprès de ce groupe.

Il est important d'éviter de propager une rumeur lors de sa vérification.

Mobilisation

La mobilisation auprès de la population commencera par l'identification précise des publics clés qu'il faut influencer.

Un nouveau récit doit être élaboré pour remplacer la rumeur, en utilisant un langage adapté au public ciblé, en citant des sources et en recourant à des citations ou des témoignages de personnes auxquelles le public fait confiance ou s'identifie. Le nouveau récit doit être suffisamment convaincant pour remplacer la rumeur initiale.

Les rumeurs étant souvent chargées d'émotion ou enracinées, il est difficile de nier, confirmer une rumeur ou en faire fi, même en fournissant simplement les faits à l'origine de la rumeur.

Le contenu doit être testé au préalable auprès du public clé pour en vérifier la compréhension, l'acceptabilité et l'attrait, afin d'éviter qu'il ne provoque davantage de confusion ou de malentendus, et n'entraîne davantage de rumeurs.

Le nouveau récit doit être soutenu par les autorités d'urgence gouvernementales et partagé par tous les partenaires de votre réseau de coordination. Il est important de vérifier en permanence si le nouveau récit est reçu, compris et accepté.

Il existe plusieurs façons efficaces de créer des messages qui soutiennent votre nouveau récit (Bugge 2017) :

- ▮ **Restez simple** : les faits sont plus susceptibles d'être retenus;
- ▮ **Utilisez des éléments visuels** : les images et les graphiques peuvent être efficaces pour dissiper une rumeur;
- ▮ **Exprimez-la de manière positive** : les messages positifs ont plus de chances d'être rappelés;
- ▮ **Adaptez le message** : à vos groupes cibles dans la communauté;
- ▮ **Agissez en temps opportun** : une rumeur peut voyager rapidement, et votre contre-message doit être diffusé aussi vite que possible;
- ▮ **Incluez des informations exploitables** : que peuvent faire les gens différemment et où peuvent-ils obtenir des informations supplémentaires? Si le message vise à encourager des personnes à agir, vérifiez qu'il est effectivement réalisable pour ce groupe, afin d'éviter de nouvelles frustrations;
- ▮ **Assurez-vous qu'il s'agit d'une source fiable** : attribuez l'information à une source fiable pour la communauté.

Le nouveau récit peut être livré par :

- ▮ des canaux de communication qui bénéficient déjà de la confiance de la population ou des groupes particuliers ciblés. N'oubliez pas qu'ils peuvent changer en cas d'urgence;
- ▮ de nouveaux canaux développés si nécessaire;
- ▮ la combinaison de plusieurs voies de communication afin de renforcer le message et de toucher différents publics;
- ▮ un ensemble de messages selon la complexité de la rumeur et le contexte;
- ▮ dans la mesure du possible, en privilégiant les canaux bidirectionnels pour obtenir un retour d'information de la part de la communauté.

Chose à ne pas faire

- ▮ *Faire fi des rumeurs;*
- ▮ *Renforcer les rumeurs;*
- ▮ *Diffuser des informations non confirmées en utilisant les médias sociaux ou des conversations;*
- ▮ *Laisser des questions sans réponse.*

À défaut de réponse à apporter, dites-le ouvertement et mentionnez que vous chercherez et transmettez des éléments de réponses aux communautés.

Quelques particularités de la communication dans les situations d'urgence et les milieux fragiles

La communication dans les situations d'urgence, de conflit ou de fragilité devra être adaptée en fonction des résultats de l'évaluation et d'autres recherches afin de mieux répondre aux défis. Sur la base des enseignements tirés des urgences passées et actuelles, notamment de la pandémie mondiale COVID-19, les quelques recommandations suivantes ont été établies.

La mobilisation des communautés dans les situations d'urgence doit être adapté aux nouvelles réalités. Il est important d'apprendre comment les gens s'adaptent déjà localement, grâce à leurs propres mécanismes, et les soutenir. Les services ESEC peuvent apprendre et s'adapter en conséquence. « Demandez-leur quels sont les moyens de communication, les technologies disponibles et les langues qu'ils préfèrent, ainsi que l'engagement qu'ils peuvent assurer et le rôle qu'ils souhaitent jouer. Résilientes, les communautés trouveront toujours des solutions. Travaillez alors avec elles pour optimiser les services offerts, tout en assurant la sécurité de tous » (OXFAM 2020).

Lorsque les canaux de communication habituels connaissent des perturbations, diffusez des informations sur les procédures et les pratiques relatives aux systèmes ESEC par téléphone ou par Internet auprès des réseaux communautaires locaux ou des réseaux sociaux, y compris les responsables de groupes confessionnels et de soins. Mobilisez-vous grâce aux réseaux communautaires et aux organisations locales, y compris les groupes de femmes, de jeunes, de réfugiés, de personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays et de minorités, en leur fournissant des informations, des ressources et la motivation d'agir. La motivation peut être monétaire, mais aussi s'entendre d'une reconnaissance du mérite par la communauté ou l'État, une offre de renforcement des capacités ou d'échanges avec d'autres communautés. Ces réseaux et associations sont les mieux placés pour informer et encourager les groupes de population particuliers à enregistrer les faits d'état civil et à exprimer leurs besoins en matière de services ESEC.

Établir des partenariats avec les départements qui dirigent le programme de développement local ou communautaire, ainsi qu'avec les agences et les organisations non gouvernementales qui soutiennent le développement local, afin que les services ESEC puissent bénéficier des mécanismes et des approches de coordination de l'engagement communautaire qui s'avèrent essentiels à la communication dans les conflits, les situations d'urgence (y compris les épidémies) et les contextes fragiles. Ces départements peuvent jouer un rôle dans l'amélioration de la demande et de l'utilisation des services d'enregistrement des faits d'état civil. Ils peuvent également disposer des meilleurs mécanismes pour enregistrer les préoccupations et fournir un retour d'information continu sur la qualité, la disponibilité, l'accessibilité et l'acceptabilité des services dans les situations de crise et de fragilité. Ils peuvent prévenir les problèmes et traiter directement ceux qui surviennent, plutôt que de demander l'intervention incertaine d'acteurs extérieurs. Les communautés sont également les mieux placées pour identifier et aider les populations sous-représentées, défavorisées, vulnérables et marginalisées à utiliser efficacement les services ESEC.

Une mobilisation continue avec les chefs religieux locaux s'avère importante, en particulier lorsque les déterminants de l'enregistrement sont soumis à des normes culturelles ou sociales; ces chefs occupent une position privilégiée pour se mobiliser auprès des familles, peu importe la condition. Il est possible de s'adresser aux chefs religieux locaux en les faisant participer aux structures de développement local ou aux tables rondes, ateliers et autres événements communautaires, ainsi qu'aux structures hiérarchiques lorsqu'elles existent. Les mobiliser dans de telles activités peut les encourager à inclure le sujet dans les prières hebdomadaires ou à devenir des participants actifs dans la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun.

La mobilisation des leaders d'opinion locaux formels et informels, des anciens et des personnalités respectées pourrait inclure un chef de village élu, un chef traditionnel ou tribal, une sage-femme, un enseignant ou un infirmier de la communauté, par exemple, qui peut changer l'opinion publique en faveur de l'enregistrement en temps opportun des naissances, des mariages et des décès et offrir un soutien à cet égard aux membres de la communauté. Cette mobilisation s'avère particulièrement importante dans les zones reculées où l'analphabétisme et les problèmes de communication ont longtemps nui à une couverture efficace de l'enregistrement et où les normes sociales ou les pratiques traditionnelles entravent l'enregistrement en temps opportun des faits d'état civil.

Des conseils et une communication efficaces par les registraires et les autres membres du personnel responsables des systèmes ESEC s'avèrent essentiels dans les situations d'urgence. Envisagez de fournir aux registraires des outils et du contenu de communication pour motiver une communication proactive, efficace et encourageante avec les familles.

La pandémie de COVID-19 a montré l'opportunité de soutenir des groupes de discussion communautaires virtuels dirigés par des leaders formels ou informels, qui peuvent être rattachés à des comités ou groupes existants, notamment des groupes de femmes, des groupes de personnes handicapées, des groupes de soins. Le bureau responsable des systèmes ESEC peut budgétiser et fournir des téléphones mobiles et des données cellulaires ainsi que des informations sur les propres services, ou s'associer à des organisations qui soutiennent déjà de tels groupes.⁵

Il est important d'impliquer les réseaux de médias et les professionnels des médias dès que possible et d'entretenir en permanence cette collaboration afin d'être paré lorsque l'urgence survient. Pendant la crise, les professionnels et les médias représentent des partenaires essentiels pour faciliter la transmission de messages susceptibles d'influer sur le comportement du public. Les médias remplissent un rôle important en donnant la parole aux experts et aux fonctionnaires pour atténuer les rumeurs et les stigmates potentiels. La sensibilisation des médias et le renforcement des relations avec les professionnels des médias peuvent se faire par le biais de séances d'information et d'événements dédiés. L'organisation de visites de journalistes sur le terrain pour donner un visage humain aux services d'enregistrement constitue un moyen important de travailler avec les professionnels des médias et d'atteindre le public.

5 Tiré de Tips for Engaging Communities during COVID-19 in Low-Resource Settings, Remotely and In-Person par le Global Outbreak Alert and Response Network (GOARN), IFRC, UNICEF, et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), 2020. thecompassforsbc.org/sites/default/files/strengthening_tools/WHO_CETipsCovid19_o.pdf.

En cas d'urgence, les émissions de radio locales interactives et les tribunes téléphoniques représentent des solutions efficaces pour établir un dialogue communautaire et des boucles de rétroaction et pour répondre aux questions courantes en faisant appel à des experts et des personnes influentes de confiance.⁶

La collecte et la diffusion de témoignages de personnes ordinaires auxquelles le public peut s'identifier constituent un moyen puissant d'influer sur les comportements. Elles devraient être encouragées et soutenues par les médias locaux et nationaux.

Envisagez d'utiliser les médias sociaux et travaillez avec des modérateurs pour stimuler le dialogue, corriger les idées fausses et traquer les rumeurs. La publication de vidéos et de communications multimédias permet d'attirer davantage l'attention. « Dans certains cas, la limite de caractères des médias sociaux permet d'accroître la sensibilisation ou le soutien à une seule question. Il est essentiel de disposer d'éléments visuels forts. Partager des informations longues, participer sur plusieurs sujets ou mener des activités qui nécessitent une boucle de rétroaction peuvent constituer des tâches difficiles sur les médias sociaux. Toutefois, ces plateformes peuvent être utilisées pour instaurer la confiance grâce à des contacts réguliers ou pour maintenir l'attention sur un sujet » (Fedorowicz *et al.*, 2020).

Les lignes d'assistance, ou lignes vertes, peuvent servir d'objectifs critiques en cas d'urgence. Elles établissent un lien avec les communautés pour recueillir les commentaires, comprendre les préoccupations des gens, répondre aux demandes de renseignements et fournir des conseils et des informations sur le fonctionnement des services ESEC. Fournir le numéro des lignes d'assistance téléphonique à l'échelle nationale et locale par l'intermédiaire des dirigeants communautaires et des médias sociaux et de masse traditionnels. Il est très important d'établir des protocoles et de former les opérateurs à répondre aux appels en conséquence.⁷

Les plateformes SMS se sont avérées très efficaces dans de telles situations pour la communication, le retour d'information et les alertes, notamment dans les zones où la population dispose d'un accès limité à Internet. Presque tout le monde possède un téléphone cellulaire, et les SMS fonctionnent bien avec le modèle de base. Un code court permet aux membres de la communauté d'envoyer des informations à une plateforme centrale et de s'inscrire pour recevoir des mises à jour régulières.⁸ Envisagez de vous associer à des agences ou des services qui ont déployé de telles plateformes (souvent des ministères de la santé ou des agences des Nations Unies utilisant des logiciels SMS libres tels que RapidPro, Frontline, RapidSMS, U-Report, ou autres).

6 Ibid.

7 Ibid.

8 Ibid.

Conclusion

La mise en œuvre d'interventions de communication sur les systèmes ESEC dans des situations d'urgence, de conflit ou de fragilité pose des défis particuliers :

- ▮ La transmission rapide d'informations aux populations touchées;
- ▮ La gestion des canaux de communication perturbés;
- ▮ L'amélioration de l'écoute sociale et la mise en place des mécanismes de retour d'information;
- ▮ La gestion des rumeurs et de la désinformation;
- ▮ De nouveaux sujets qui pourraient devoir être abordés.

Il devient essentiel de se mobiliser auprès des populations pour leur fournir des informations précises en temps opportun par des sources crédibles.

Il est également nécessaire de soutenir les comportements d'adaptation des individus et des familles. En outre, il est important de renforcer la résilience des familles et des communautés déplacées en utilisant des processus participatifs qui complètent la diffusion des informations.

Les récents enseignements sur la communication dans les situations d'urgence, comme l'épidémie d'Ebola et la pandémie de COVID-19, ont fourni des leçons et des ressources précieuses. Ils ont également amélioré les pratiques dans le domaine de la coordination de la communication d'urgence, de la recherche sociale, de la planification et de la mise en œuvre.

Les programmes nationaux des systèmes ESEC doivent faire preuve de proactivité et garantir la mise en place des bureaux, des ressources et des systèmes de communication avant la survenue d'une urgence. Les canaux de communication, les réseaux, les partenaires, les matériels et les messages doivent être approuvés et mis à disposition pour assurer une communication rapide afin de soutenir les pratiques relatives aux systèmes ESEC.

Il est donc crucial de mettre en place des plans d'urgence, conformes aux plans de gestion des catastrophes mis en œuvre par les autorités nationales, afin de pouvoir réagir rapidement à une crise émergente, sur la base de plans coordonnés et validés, et en disposant de toutes les ressources identifiées ou déjà déployées.

Les efforts de communication lancés dans les situations d'urgence, de conflit et de fragilité doivent aller au-delà des médias, du plaidoyer et de la sensibilisation du public pour répondre aux besoins de communication des familles touchées. Ils peuvent être fournis par le biais d'un changement de comportement basé sur le dialogue, la mobilisation sociale, l'engagement de la communauté, l'écoute sociale, des mécanismes adéquats de retour d'information de la communauté, et la gestion des rumeurs basée sur une solide expertise dans des domaines particuliers.

Bibliographie

- Banque mondiale. 2021. Revised Classification of Fragility and Conflict Situations for World Bank Group Engagement. pubdocs.worldbank.org/en/964161594254019510/Revised-Classification-of-Fragility-and-Conflict-Situations-web-FY21.pdf
- Berman, A., *et al.* 2017. Use of SMS-Based Surveys in the Rapid Response to the Ebola Outbreak in Liberia: Opening community Dialogue. *Journal of Health Communication*, 22(S1), 15-23. doi.org/10.1080/10810730.2016.1224279
- Bugge, J. 2017. Rumour has it: a practice guide to working with rumours. CDAC Network. cdacnetwork.org/contentAsset/raw-data/f8d2ede4-d0ge-4dbe-b234-6ba58e21e0dc/attachedFile2
- Cambridge Dictionary. s.d. Définition de contingency plan. dictionary.cambridge.org/fr/dictionnaire/anglais/contingency-plan
- Centre for Social and Behaviour Change Communication. centreforsbcc.org
- Civil Contingencies Secretariat. 2004. *Civil Contingencies Act 2004*: a short guide (revised). Conseil du gouvernement britannique sur la définition d'une urgence, 2007. web.archive.org/web/20070606230917/http://www.ukresilience.info/upload/assets/www.ukresilience.info/15mayshortguide.pdf
- Division de la statistique des Nations Unies (DSNU). 2019. Handbook on civil registration, vital statistics and identity management systems: Communication for development. unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Handbooks/crvs/CRVS-IdM-E.pdf
- Fedorowicz, M., *et al.* 2020. Community engagement during the COVID-19 pandemic and beyond: a guide for community-based organizations. urban.org/research/publication/community-engagement-during-covid-19-pandemic-and-beyond/view/full_report
- Fluck, V. L. 2019. Feedback Starter-Kit. Community Engagement and Accountability (CEA). Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/Feedback-Starter-Kit-IFRC-July-2019.pdf
- GOARN. 2020. Tips for Engaging Communities during COVID-19 in Low-Resource Settings, Remotely and In-Person. GOARN, FICR, UNICEF et OMS. thecompassforsbc.org/sites/default/files/strengthening_tools/WHO_CETipsCovid19_0.pdf
- Kent, R. 1994. Disaster Preparedness. United Nations Disaster Management Training Program, p. 11.
- OXFAM. 2020. Community engagement during COVID-19: a guide for community-facing staff. oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620977/gd-covid-19-oxfam-community-engagement-guide-270420-en.pdf;jsessionid=AF58CD81A4B60BA5E87381B67D71411E?sequence=1

Relief International. 2021. Fragile Settings. ri.org/fragile-settings

Social Science in Humanitarian Action Platform (SSHAP). 2021.
socialscienceinaction.org/about/

UNICEF. 2015. A Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programmes.

UNICEF. 2020a. COVID-19. Global Risk Communication and Community Engagement Strategy. FICR, UNICEF et OMS. unicef.org/media/90706/file/COVID-19-Global-Risk-Communication-and-Community-Engagement-Strategy.pdf

UNICEF. 2020b. Minimum Quality Standards and Indicators for Community Engagement. unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf

UNICEF. 2021. Social Listening in Eastern and Southern Africa, a UNICEF Risk Communication and Community Engagement Strategy to Address the COVID-19 Infodemic. liebertpub.com/doi/10.1089/hs.2020.0226

Annex 1: CADRE POUR LA COMMUNICATION DES SYSTÈMES ESEC DANS LES SITUATIONS DE CONFLIT, D'URGENCE OU FRAGILES

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
		<p>Indicateurs de résultats du changement de comportement :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de personnes (désagrégées par éducation, richesse, âge, sexe, origine ethnique/religieuse/minoritaire et statut de handicap) qui connaissent les procédures d'enregistrement Pourcentage de personnes qui prennent les mesures nécessaires (ou consacrent les ressources nécessaires) pour enregistrer tous les faits d'état civil de la famille Pourcentage de répondants pouvant expliquer la procédure d'enregistrement Pourcentage de répondants pouvant citer un avantage de l'enregistrement en temps opportun des faits d'état civil Pourcentage de répondants qui considèrent qu'il est important de remplir l'enregistrement des faits d'état civil (naissances, mariages, divorces et décès) en temps opportun. Pourcentage de répondants qui déclarent être prêts à remplir l'enregistrement en temps opportun des faits d'état civil Pourcentage de répondants qui ont partagé les messages sur l'enregistrement des faits d'état civil avec des membres de leur famille ou des pairs. <p>Indicateurs de résultats du changement social, de l'engagement communautaire et de la mobilisation sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de répondants qui estiment que les résultats du programme d'enregistrement des faits d'état civil correspondent aux attentes de leur communauté. Pourcentage de répondants qui pensent que l'engagement communautaire lié à l'enregistrement des faits d'état civil a contribué à renforcer leur voix, leur prise de décision et/ou leur capacité. Pourcentage de répondants qui déclarent être soutenus et encouragés par leur employeur et leur syndicat à effectuer l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun. Pourcentage de répondants qui déclarent qu'un changement positif s'est opéré dans la société en faveur de l'enregistrement universel des faits d'état civil. Pourcentage de diplômés de l'enseignement supérieur qui connaissent les avantages et les procédures de l'enregistrement des faits d'état civil <p>Indicateurs de résultats des mécanismes de retour d'information et gestion des rumeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de répondants estimant avoir pu obtenir les informations voulues grâce aux mécanismes de retour d'information. Nombre de répondants estimant avoir pu obtenir l'aide voulue grâce aux mécanismes de retour d'information. Nombre de communautés déclarant avoir réussi à faire valoir les besoins et les ressources liés à l'enregistrement des faits d'état civil en utilisant les mécanismes de retour d'information. 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête démographique avant/après 	
			<ul style="list-style-type: none"> Bulletins et liste de contrôle de la communauté 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
1. Coordination de la communication sur le système ESEC				
Mécanismes de coordination de la communication en place, avec des stratégies et des plans de communication sur le système ESEC complets pour les situations de conflit, d'urgence ou fragiles, budgétisés et partagés par tous les partenaires, fournissant des conseils techniques et assurant le suivi et l'évaluation.	1.1 Soutien à la création et au fonctionnement du bureau de communication sur le système ESEC	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de ressources financières et humaines du programme ESEC disponibles pour les activités de communication 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport annuel 	<ul style="list-style-type: none"> Agences responsables de systèmes ESEC, de la gestion de l'identité et du registre de la population Ministères ou départements de la santé, de l'éducation, de la justice, des services sociaux et du développement social, de la condition féminine, de la planification et des finances, de l'intérieur et de la culture Représentants des organisations de la société civile Représentants des communautés religieuses Représentants des médias Agences des Nations Unies soutenant les programmes d'amélioration des systèmes de gestion de l'identité et des systèmes ESEC Représentants des jeunes et de la population générale et/ou des groupes défavorisés et mal desservis
	1.2 Soutien à la coordination multisectorielle sur la communication sur le système ESEC	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de partenaires de coordination de la communication (ministères, agences et organisations non gouvernementales) qui participent régulièrement dans la coordination de la communication sur le système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Procès-verbaux des réunions 	
	1.3 Développement et validation de la stratégie de communication sur le système ESEC dans les situations de conflit, d'urgence ou fragiles, y compris les épidémies	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de partenaires de coordination satisfaits du processus de développement de la stratégie Note moyenne de qualité de la stratégie de communication 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
2. Préparation à la communication				
Les perturbations de l'enregistrement des naissances, des mariages, des divorces et des décès dans les situations de conflit, d'urgence et fragiles (y compris les épidémies) sont anticipées, prévenues, préparées et traitées en temps opportun, permettant ainsi de maintenir la demande et l'utilisation de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun par les familles, tout en minimisant l'impact de la crise sur les services ESEC.	2.1 Réalisation d'une évaluation rapide de la situation pour définir les risques d'interruption de l'enregistrement des faits d'état civil, les populations et les zones les plus à risque, y compris une évaluation rapide des besoins d'information et de communication sur les services ESEC	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Le rapport d'évaluation rapide de la situation répond à au moins 80 % des normes de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité des rapports d'évaluation rapide 	<ul style="list-style-type: none"> Universités et établissement de recherche
	2.2 Mise en correspondance des partenaires existants et potentiels, dans les zones à risque, en définissant les rôles et les responsabilités	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de zones à risque pour lesquelles les experts clés conviennent de l'exhaustivité de la mise en correspondance 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité 	
Les autorités responsables des systèmes ESEC sont en mesure de reconnaître et de gérer les risques de communication, et d'agir rapidement et efficacement.	2.3 Mise en correspondance des agents de changement (animateurs communautaires, dirigeants locaux, associations de femmes et de jeunes, plateformes d'engagement communautaire) et des réseaux dans les zones à risque	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de zones à risque pour lesquelles les experts clés conviennent de l'exhaustivité de la mise en correspondance 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité 	
Les moyens de communication sont en place pour être déployés rapidement et pour contenir la perturbation en temps opportun.	2.4 Préparation d'accords de confirmation de partenariats pour la communication interpersonnelle, la communication avec les médias, la mobilisation des jeunes et des communautés, le renforcement des capacités, etc.	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'activités du plan de communication d'urgence pour lesquelles des accords de confirmation de partenariats ont été signés par les principales parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	
	2.5 Mise en correspondance des médias pertinents dans les zones à risque, y compris les médias en ligne	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de zones à risque pour lesquelles les experts clés conviennent de l'exhaustivité de la mise en correspondance 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
2. Préparation à la communication (suite)				
Les perturbations de l'enregistrement des naissances, des mariages, des divorces et des décès dans les situations de conflit, d'urgence et fragiles (y compris les épidémies) sont anticipées, prévenues, préparées et traitées en temps opportun, permettant ainsi de maintenir la demande et l'utilisation de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun par les familles, tout en minimisant l'impact de la crise sur les services ESEC.	2.6 Établissement et validation des procédures de distribution de l'information, approbation et diffusion du matériel de communication aux partenaires	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none">Pourcentage de procédures pour lesquelles les experts et les parties prenantes clés conviennent de leur parfaite adéquation avec le plan de communication	Liste de contrôle de la qualité	
	2.7 Mise en place des procédures de suivi de l'information relative aux zones et aux populations à risque	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none">Le mécanisme de suivi des informations sur le système d'enregistrement des faits d'état civil dans les situations d'urgence, dans les zones à risque et auprès des populations est valide et fonctionnel		
Les autorités responsables des systèmes ESEC sont en mesure de reconnaître et de gérer les risques de communication, et d'agir rapidement et efficacement.				
Les moyens de communication sont en place pour être déployés rapidement et pour contenir la perturbation en temps opportun.				

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
3. Communication pour le changement de comportement en vue de l'adoption de pratiques liées à l'enregistrement des faits d'état civil				
		<p>Indicateurs de résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes ayant reçu des informations précises et actualisées sur l'importance de l'enregistrement, des procédures et des services en ligne, opportun grâce aux sources en ligne, aux médias sociaux et aux SMS/outils de communication/médias/registraires/CPI par les membres des réseaux locaux Pourcentage de personnes accordant leur confiance aux sources en ligne, aux médias sociaux et aux SMS/outils de communication/médias/registraires/CPI par les membres des réseaux locaux Nombre de personnes estimant pouvoir accéder aux informations en ligne voulues grâce aux sources en ligne, aux médias sociaux et aux SMS/outils de communication/médias/registraires/CPI par les membres des réseaux locaux Pourcentage de médias de masse et de médias sociaux pertinents publiant régulièrement des arguments pro-enregistrement fondés sur des preuves pour contrer les détracteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête démographique avant/après Suivi des médias 	
Les informations, les messages, les avis et les conseils sur les procédures d'enregistrement des faits d'état civil et les services existants sont solides, élaborés conformément aux lois et règlements nationaux, adaptés (âge, niveau d'éducation, langue, etc.) et culturellement appropriés, révisés en permanence, approuvés et validés par tous les partenaires.	3.1 Développement et production de contenus et de matériels de communication culturellement appropriés	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'outils de communication et de documents d'orientation répondant aux normes de qualité, selon les principaux experts 	Liste de contrôle de la qualité	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
3. Communication pour le changement de comportement en vue de l'adoption de pratiques liées à l'enregistrement des faits d'état civil (suite)				
La population (y compris les femmes et les jeunes) a accès à des informations exactes à partir de diverses sources en ligne et reçoit des informations et des rappels sur des appareils mobiles.	3.2 Communication et ressources en ligne et par SMS	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de messages sur les médias sociaux et de SMS distribués Nombre de communiqués de presse et de déclarations aux médias Nombre de personnes touchées par les médias sociaux et les SMS 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures des médias sociaux Surveillance des médias 	<ul style="list-style-type: none"> Entreprises de télécommunication, médias sociaux et groupes
L'opinion publique favorable à l'enregistrement des faits d'état civil est créée; la population reçoit les informations nécessaires à la prise de décision concernant les risques personnels par le biais d'une diversité de médias; les rumeurs et les stigmates potentiels sont atténués par les experts, les fonctionnaires, les professionnels des médias.	3.3 Communication au moyen des médias locaux et de masse et mobilisation des réseaux de médias et des professionnels des médias	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de créneaux publicitaires à la télévision diffusés Nombre de créneaux publicitaires à la radio diffusés Nombre de publications dans la presse écrite et électronique Estimation du nombre de personnes touchées par la télévision, la radio et la presse écrite 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité Suivi des médias Mesures de la portée des médias 	<ul style="list-style-type: none"> Médias publics et privés, associations et réseaux de journalistes, associations de radios communautaires
En recevant des informations opportunes et exploitables sur les services d'enregistrement des faits d'état civil de la part de leur famille élargie, de leurs pairs et de personnes de référence de confiance dans la communauté, les familles savent comment accéder aux services ESEC et les utiliser. Par ailleurs, elles sont écoutées, reçoivent des réponses à leurs questions, et leurs préoccupations et malentendus sont traités.	3.4 Mobilisation des réseaux communautaires de confiance et des organisations locales, y compris des groupes de femmes et de jeunes, dans la communication interpersonnelle sur le système ESEC	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes touchées par les activités de communication interpersonnelle des associations et réseaux locaux 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	
Lorsqu'elles sont en contact avec les services ESEC, les familles sont conseillées et encouragées à procéder à l'enregistrement en temps opportun de tous les faits d'état civil.	3.5 Conseils et communication efficaces par les registraires et autres membres du personnel responsable du système ESEC	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de registraires équipés d'outils de conseil et de communication Pourcentage de personnes s'adressant aux registraires et déclarant avoir reçu au moins un message clé sur le système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité Enquête à la sortie 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
4. Communication pour le changement social et engagement communautaire				
Les communautés se mobilisent et développent des actions efficaces pour améliorer l'enregistrement des faits d'état civil dans les situations de conflit, d'urgence et fragiles tout en démontrant un changement positif vers l'enregistrement universel.		<p>Indicateurs de résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités communautaires initiées et menées par la communauté en faveur de l'enregistrement en temps opportun des faits d'état civil • Pourcentage de communautés ayant identifié et atteint leurs propres objectifs de participation à l'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun • Nombre de personnes vivant dans des communautés qui ont participé à la planification, la gestion, l'évaluation et le suivi de l'enregistrement des faits d'état civil dans le cadre des programmes de développement local • Pourcentage de personnes touchées par le CPI par les communicateurs communautaires, y compris par les réseaux de jeunes et de femmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité 	
	4.1 Garantie et soutien de l'engagement des communautés locales par des structures locales de développement et de mobilisation	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de membres de la communauté formés au CPI et à la participation/engagement de la communauté sur les questions d'état civil • Nombre d'activités organisées avec les communautés • Pourcentage de la population ayant participé à un rassemblement public en faveur de l'enregistrement • Pourcentage de communautés ayant eu l'occasion de dialoguer avec un registraire au cours des trois derniers mois • Pourcentage de femmes participant à une réunion communautaire sur l'enregistrement des faits d'état civil qui estiment que leur opinion a contribué à résoudre le problème • Pourcentage de jeunes ayant participé à une réunion communautaire sur l'enregistrement des faits d'état civil et ayant estimé que leur opinion contribuait à la résolution du problème • Nombre de personnes ayant reçu des messages sur l'enregistrement des faits d'état civil par l'intermédiaire de chefs religieux • Nombre de personnes ayant reçu des messages sur l'enregistrement des faits d'état civil par l'intermédiaire de leaders d'opinion locaux, d'anciens et de personnalités respectées 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité • Enquête démographique 	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère ou agence responsable du développement local, associations de municipalités ou de communautés

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
4. Communication sur le changement social et engagement communautaire (suite)				
Les groupes marginalisés, les jeunes et les femmes se sentent particulièrement encouragés et soutenus par leurs pairs.	4.2 Mobilisation des réseaux communautaires de confiance et des organisations locales, y compris les groupes de femmes et de jeunes et les groupes de minorités	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de communautés où les femmes ont eu l'occasion d'être formées sur CPI et l'engagement communautaire à propos des enjeux liés à l'enregistrement des faits d'état civil Nombre de femmes et de jeunes formés sur CPI et l'engagement communautaire à propos des enjeux liés à l'enregistrement des faits d'état civil Nombre d'activités planifiées avec des groupes de femmes et de jeunes, organisées avec succès et bien suivies 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Structures de développement et d'engagement communautaires
Les principaux gardiens des normes et coutumes sociales deviennent des alliés des services de l'enregistrement des faits d'état civil et influent positivement sur les pratiques d'enregistrement de la population.	4.3 Mobilisation des chefs religieux locaux dans la promotion et le soutien de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de communautés dans lesquelles au moins un chef religieux a reçu une formation ou a participé à une réunion de sensibilisation sur la communication sur le système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Académies théologiques, autorités religieuses
La population est encouragée à utiliser les services d'enregistrement des faits d'état civil par ses personnes de référence respectées dans la communauté et par le récit public local.	4.4 Mobilisation des leaders d'opinion locaux, des anciens et des personnalités respectées	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de communautés dans lesquelles au moins deux leaders d'opinion – aînés ou autres personnalités respectées – se sont mobilisés dans des actions visant à promouvoir ou soutenir l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Associations de chefs traditionnels

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
5. La mobilisation sociale				
La population bénéficie d'un soutien social étendu pour demander et utiliser les services d'enregistrement des naissances, des mariages, des divorces et des décès en temps opportun, en responsabilisant les communautés et les groupes les plus marginalisés et en catalysant un changement positif		<p>Indicateurs de résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de parents ayant été en contact avec une maternité ou un service de santé qui déclarent avoir reçu une communication sur l'enregistrement des faits d'état civil Pourcentage de familles ayant été en contact avec des services juridiques, des coroners et des services funéraires et qui déclarent avoir reçu des informations sur l'enregistrement des faits d'état civil Pourcentage d'écoliers ou d'apprenants adultes déclarant avoir appris des choses sur l'enregistrement des faits d'état civil à l'école ou dans le cadre d'initiatives d'éducation des adultes Nombre de personnes ayant réagi, commenté et partagé en ligne des informations provenant du site Web institutionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête de sortie Mesures du site Web 	
	5.1 Mobilisation des syndicats, du patronat et d'autres groupes professionnels influents et du secteur privé en faveur de l'enregistrement des faits d'état civil	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de syndicats, de patronats, d'autres groupes professionnels influents et du secteur privé en faveur de l'enregistrement des faits d'état civil qui ont été sollicités pour une collaboration et qui ont lancé des actions en faveur d'un système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Fédération des syndicats, du patronat, du secteur privé et des associations professionnelles
	5.2 Mobilisation des organisations non gouvernementales et des alliances de la société civile, y compris les réseaux et organisations de jeunes et de femmes au niveau national, pour promouvoir un enregistrement complet et en temps opportun des faits d'état civil	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'activités du plan de communication sur le système ESEC mises en œuvre en collaboration avec les organisations non gouvernementales Nombre d'organisations non gouvernementales régulièrement impliquées dans la coordination de la communication relative au système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité Compte rendu de réunion 	<ul style="list-style-type: none"> Organisations non gouvernementales et alliances de la société civile, réseaux de jeunes et de femmes, et organisations nationales

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
5. La mobilisation sociale (suite)	5.3 Soutien de la communication sur l'enregistrement des faits d'état civil par l'intermédiaire ou en collaboration avec les sociétés médicales et les praticiens, les coroners, les services funéraires, les tribunaux, les sociétés juridiques et les responsables de l'éducation juridique sur la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de sociétés et groupes médicaux et juridiques, identifiés dans la mise en correspondance, qui ont initié/accueilli des événements liés au système ESEC 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Sociétés médicales, associations professionnelles de coroners, services funéraires, sociétés juridiques, universités/départements de droit
	5.4 Soutien des prestations de communication et d'éducation sur la valeur et des procédures d'enregistrement des faits d'état civil par le biais de plateformes éducatives	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage d'écoles/programmes d'apprentissage pour adultes ayant introduit un module sur le système ESEC dans leur programme d'études 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Ministère de l'éducation
	5.6 Développement et maintien d'une page Web officielle sur la communication pour l'enregistrement des faits d'état civil	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes touchées par le site Web institutionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures du site Web 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
6. Promotion				
<p>Les leaders politiques, religieux et d'opinion plaident publiquement et agissent en faveur de l'enregistrement des faits d'état civil et des systèmes ESEC en temps opportun.</p> <p>Le discours public sur l'enregistrement des faits d'état civil est influé positivement par des leaders de confiance bien connus.</p> <p>La communication sur le système ESEC en cas d'urgence est soutenue par des partenaires financiers.</p>		<p>Indicateurs de résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de leaders d'opinion faisant des témoignages/discours/déclarations publiques en faveur de l'enregistrement en temps opportun de tous les faits d'état civil Proportion de chefs religieux de haut niveau faisant des prières/déclarations publiques/discours/témoignages en faveur de l'enregistrement en temps opportun de tous les faits d'état civil Nombre de secteurs soutenant des actions visant à accroître l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	
	6.1 Identification et mobilisation des personnalités connues, des VIP, des premières dames, etc. comme défenseurs et champions du système ESEC	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de leaders d'opinion touchés par les réunions de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Première dame
	6.2 Sensibilisation auprès des chefs religieux de haut niveau	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de chefs religieux de haut niveau atteints par des réunions de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Académies de théologie
	6.3 Sensibilisation auprès des donateurs pour un soutien et des ressources accrues pour la communication sur le système ESEC dans les situations d'urgence	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Montant des fonds mobilisés pour la communication 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport annuel 	
	6.4 Sensibilisation auprès d'autres secteurs pour un soutien accru à la communication sur l'enregistrement en temps opportun des naissances, des mariages, des divorces et des décès	<p>Indicateurs de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de secteurs concernés soutenant des actions favorisant l'augmentation de l'enregistrement des faits d'état civil en temps opportun 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> Ministères ou départements de la santé, de l'éducation, de la justice, des services sociaux et du développement social, de la condition féminine, de la planification et des finances, de l'intérieur et de la culture

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
7. Mécanismes de rétroaction, responsabilité envers les populations touchées et gestion des rumeurs				
		Indicateurs de résultats : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes atteintes par des communications bidirectionnelles • Nombre de personnes faisant part de leurs préoccupations et posant des questions ou demandant des éclaircissements sur les services d'enregistrement disponibles pour répondre à leurs besoins par le biais de mécanismes de retour d'information établis. • Nombre de mécanismes de retour d'information utilisés • Nombre de décisions prises/actions entreprises/préoccupations résolues grâce au retour d'information de la communauté • Nombre de politiques ou de procédures modifiées à la suite de commentaires de la communauté • Pourcentage de la population dans les zones de projet qui pense pouvoir soumettre un retour d'information et se plaindre auprès du prestataire de services et obtenir une réponse en temps opportun. • Pourcentage de la population dans les zones de projet qui pense que la priorité a été accordée aux préoccupations, croyances et structures de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité • Enquête démographique 	
La population a accès à des mécanismes de retour d'information sur la qualité des services, donne son avis et exprime des besoins qui sont pris en compte et utilisés par les prestataires (gouvernement, services, partenaires) pour concevoir et ajuster la prestation de services; la population reçoit un retour d'information sur les mesures prises en conséquence	71 Mise en place de mécanismes efficaces de retour d'information/de conformité	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage de communautés dans la zone du projet dans lesquelles au moins un point central communautaire a été formé pour faciliter la communication bilatérale. • Pourcentage de communautés où le retour d'information de la communauté sur système ESEC est collecté • Pourcentage de parties prenantes/organisations partenaires concernées qui sont régulièrement impliquées dans l'analyse des réactions. • Pourcentage du retour d'information de la communauté ayant donné lieu à une action. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité 	
Identification et gestion efficaces des rumeurs	72 Surveillance et gestion des rumeurs	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de communicateurs/mobilisateurs/professionnels des médias formés à la gestion des rumeurs • Pourcentage de rumeurs identifiées ayant fait l'objet d'une action (diffusion d'un nouveau récit, déclaration, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'activité • Journal des rumeurs 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
8. Recherche, suivi et évaluation	8.1 Étude de base, comprenant une recherche formative et une enquête quantitative sur les connaissances, les attitudes, les perceptions et les pratiques	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> La recherche formative au service de la planification de la communication répond aux normes de qualité de la recherche 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle pour l'évaluation de la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Universités et établissement de recherche
	8.2 Surveillance des médias et des médias sociaux	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Les rapports de suivi des médias répondent aux normes établies en matière de fréquence et de couverture 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle de la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> Universités et établissement de recherche
	8.3 Suivi, notamment de la mise en œuvre et des comportements	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de résultats atteints selon le plan de communication Pourcentage de progrès sur les indicateurs comportementaux 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'activité Enquête démographique avant/après 	
	8.4 Recherche sur l'impact/efficacité des stratégies (activité permanente)	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de résultats d'impact documentés 		
	8.5 Évaluation, notamment sa mise en œuvre et son impact sur les comportements	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none"> L'évaluation répond à 80 % des normes de qualité établies 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de contrôle des normes de qualité de l'évaluation 	

Domaines stratégiques et résultats attendus	Types d'activités (exemples)	Exemples d'indicateurs	Méthodes de collecte des données recommandées	Partenaires
9. Renforcement des capacités				
Tous les acteurs impliqués dans la réponse à la COVID-19, y compris les médias et les influenceurs, disposent d'informations et de compétences appropriées et actualisées pour promouvoir des comportements protecteurs, éliminer la stigmatisation et gérer efficacement les rumeurs.	9.1 Développement des modules de formation pour différents groupes	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none">• Nombre de modules de formation développés• Pourcentage de modules de formation développés jugés bons par les experts clés	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'activité• Liste de contrôle de la qualité	
	9.2 Organisation de formations et de réunions préparatoires pour différents groupes de participants (chefs communautaires et religieux, personnel de première ligne du système ESEC, médias, radio communautaire, registraires, opérateurs de la ligne verte, etc.)	Indicateurs de processus : <ul style="list-style-type: none">• Nombre de personnes formées, par catégories, ayant répondu aux normes de post-évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Rapport d'évaluation post-formation	



www.systemesESEC.ca



Affaires mondiales
Canada

Global Affairs
Canada



IDRC • CRDI

International Development Research Centre
Centre de recherches pour le développement international

Nous Soutenons le



MÉCANISME DE
FINANCEMENT
MONDIAL

Canada